

TIJDSCHRIFT OVER TEKST & COMMUNICATIE

TEKST

blad

JAARGANG DERTIG

01 | 2024

OOK ONLINE

→ Effectieve nudges?

Geef keuzevrijheid

→ Zeg dat dan!

Spelen met jargon

→ Drukbezette lezers?

Schrijf als 'n productontwerper

→ Creatieve collectie

Utrecht in beeld



ik@nrc.nl

Hoe schrijf je een geslaagd ikje?

Deze leerzame blik in de spiegel hielp om het spel te verbeteren. ‘Onmogelijke’ termen verdwenen uit het spel, andere woorden bleven. Daarnaast kwam een nieuw dilemma aan het licht. “We leggen de nadruk op woorden die je liever wilt vermijden”, legt Margreet uit. “Daarom hebben we uiteindelijk op de achterkanten van de kaartjes een duidelijke uitleg of alternatief toegevoegd. Zoals bij mandaat: officiële toestemming om voor iemand anders te handelen.” Na nóg eens verschillende testrondes is het spel nu beproefd en klaar voor gebruik. “Het testen was cruciaal, ik denk dat we veel verbeteringen hebben aangebracht”, lacht Margreet.

Belletje rinkelen bij de provincie

Het ‘Zeg dat dan’-spel is een luchtige manier om een groter probleem aan te pakken: onbegrijpelijke taal. Bij een Statenvergadering in de provincie Overijssel bedachten ze een andere oplossing: inwoners mochten met een bel rinkelen als ze een woord niet begrepen. Al tijdens het openingswoord van de commissaris van de Koning klonk de bel drie keer: toehoorders begrepen ‘presidium’, ‘interpellatieverzoek’ en ‘moties vreemd aan de orde van de dag’ niet. Waarom is jargon zo hardnekkig? Ook als je weet dat er mensen luisteren die het niet begrijpen?

Wat als een leidinggevende de noodzaak niet ziet?

Niet iedereen is meteen enthousiast over begrijpelijke woorden. Hoe kun je collega’s en leidinggevendenden overtuigen? Margreet heeft een paar tips:

- Verzamel voorbeelden van onduidelijke communicatie in je eigen organisatie. Denk aan brieven, informatieschermen in de hal van de organisatie, webpagina’s en e-mails.
- Laat het klantcontactcentrum bijhouden hoe vaak ze vragen krijgen van mensen die een brief, een webtekst of iets anders niet snappen.
- Meet de kwaliteit van de geschreven teksten. Daar zijn allerlei tools voor beschikbaar.
- Ga de straat op of stap de ontvangsthallen binnen en leg een brief aan bezoekers voor: snappen zij de tekst? Wat vinden ze onduidelijk?
- Laat tot slot de resultaten zien aan je leidinggevende. En geef tips hoe het anders kan.

“Binnen de overheid is er al tientallen jaren aandacht voor duidelijke communicatie”, zegt Margreet. “Eind 2023 was er zelfs een meerderheid in de Kamer voor een wet op begrijpelijke taal. Helaas is het een project zonder einddatum. Bevlogen medewerkers vertrekken, andere onderwerpen krijgen prioriteit op de bestuurlijke agenda. Voor je het weet schrijven we weer onbegrijpelijke brieven naar inwoners. Zo’n wettelijke stok achter de deur kan natuurlijk enorm helpen.”

Jargon bij architecten

Niet alleen binnen de overheid is jargon een actueel onderwerp. Ook werknemers in andere branches kunnen zich raadselachtig uitdrukken. Onbewust soms, onbedoeld ook. Tot iemand er een schijnwerper op zet. Pien is communicatieadviseur bij INBO, een groot architectenbureau met vestigingen in heel Nederland. Ze vertelt dat er de laatste jaren meer aandacht is voor begrijpelijke taal. “Vijftienvintig jaar geleden bestond het vak communicatie nauwelijks binnen de architectenwereld. De architect of partner van een bureau ‘deed het er een beetje bij’. Taal en jargon zijn ook een vorm van status. Maar ik zie dat veranderen. Steeds meer communicatie- en tekstspecialisten schieten te hulp. Die frisse blik van anderen helpt. Niet iedereen weet immers meteen wat ‘grondgebonden’ is of een ‘actieve plint’. Gisteren had ik nog twee communicatiestagiairs die met hun ogen rolden bij een term als ‘parametrisch ontwerpen’.”

Architectenbureau INBO heeft het afgelopen jaar stappen gezet om begrijpelijker te communiceren, onder andere op de website. Met schrijftrainingen om vaardigheden aan te scherpen en een schrijfwijzer als houvast ziet Pien dat het beter gaat. “Duidelijke taal past veel beter bij ons”, vertelt ze. “We zijn een nuchter bureau, dat kijkt naar de menselijke kant in een ontwerp. Bovendien is het ook nodig in deze branche. Participatie is steeds belangrijker. Dit betekent dat je meer communiceert met buurtbewoners. Daarbij is het natuurlijk niet erg om een keer een moeilijker woord te gebruiken, als je het daarna maar uitlegt. Of bedenk hoe je het vertelt aan een klas met kinderen. Pas hoorde ik een mooi voorbeeld van hoe een constructeur aan kinderen uitlegt wat zijn vak inhoudt: ‘Een architect bedenkt gebouwen. Ik zorg ervoor dat ze niet omvallen’. Heldere taal maakt het heerlijk simpel.”



Margreet van Druten



Pien Niehe



Stefan Plas

Het nut van vaktermen

Duidelijkheid is echter niet het enige criterium bij het schrijven van teksten. Woorden kunnen ook een andere functie hebben. “Soms heb je een term nodig om te laten zien dat je de materie kent en begrijpt”, geeft Pien toe. “Dan is het juist onhandig en omslachtig om dat vakwoord niet te gebruiken, omdat miscommunicatie op de loer ligt. Het is namelijk herkenbaar voor onze opdrachtgevers.”

Stefan Plas is architect en interieurontwerper bij hetzelfde bureau. Hij merkte tijdens een schrijftraining dat zijn teksten duidelijker kunnen. “Ik ben gewend geraakt aan jargon. Het is ook gemak, geef ik toe: in één woord kun je iets omschrijven. Dat is namelijk het voordeel: mét jargon zijn je teksten vaak korter dan zónder jargon. Dan heb je immers meer woorden nodig om het uit te leggen. Neem een term als ‘verblijfsgebied’. Collega’s weten dan meteen waar het over gaat: een specifieke ruimte die bepaalde eisen heeft vanuit het bouwbesluit. Denk aan ventilatie of daglicht. Als ik dat wil omschrijven, heb ik veel woorden nodig.”

Expertstatus

Daarnaast heeft jargon een andere functie: je laat zien dat je de expert bent. “Je creëert er toch een soort afstand mee”, zegt Ste-

fan. “Misschien heeft het te maken met ons creatieve vak. Je probeert een ontwerp te verkopen. Tja, het gebeurt dan weleens dat je het wat groter maakt met woorden. Je probeert het ontwerp daarmee nóg wat interessanter te maken. Vaak werk ik bovendien met projectontwikkelaars, dan is het prima om jargon te gebruiken. Zij kennen immers deze taal. Bij andere lezers kies ik nu bewust voor andere woorden. Het is een dun lijntje waarop je soms balanciert. De lijn tussen begrijpelijke taal en jargon.”

Woorden als ‘actieve plint’ zijn ook lastig te herleiden voor de lezer. Je hebt geen houvast. Is het misschien zo’n plint in een kantooromgeving vol stopcontacten, usb-ingangen en lichtknoppen? “Helaas”, legt architect Stefan uit. “Een actieve plint is de begane grond van bijvoorbeeld een flatgebouw. Actief betekent dat daar winkels, een kapper of een sportschool zitten.”

Zowel Margreet, Pien als Stefan geven toe dat het lastig is om jargon te vermijden, vooral als je er zelf dagelijks mee werkt. Margreet zat pas zelf bij de notaris die een akte onder haar neus schoof. “Op mijn vraag of hij het uit kon leggen in heldere taal, gebruikte hij dezelfde woorden als in de akte. Alleen in een andere volgorde.” ■